

## بسمه تعالی



## استرس شغلی

اداره امور بیمه و آسیب های اجتماعی

خردادماه سال ۱۳۹۶

اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی  
خراسان شمالی

## مقدمه: در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در

سازمانها مورد توجه بسیار واقع گردیده است؛ اگرچه در علم پزشکی مسئله فشار عصبی و علل و عوارض آن را مدتهاست مورد بررسی و تحقیق قرار دارد، اما باب این بحث در رفتار سازمانی به تازگی گشوده شده است. استرس از پدیدههایی است که میزان یا شدت آن به تناسب محیط و موقعیتهای مختلف متفاوت است، به طوری که میزان استرس در محیطهای دارای شرایط کاری دشوار یا آب و هوای نامساعدافزایش پیدا میکند. یکی از شایعترین عوامل استرس زا در زندگی افراد، استرس هایی است که از محیط کار و شرایط کاری شخص، به وی وارد میشود که میتواند باعث ایجاد بیماری روانی در کارکنان شده یا روند ایجاد بیماری را تسریع نماید.

نگاه به مبحث استرس از واقعیت تا افسانه امتداد دارد؛ ولیکن امروزه دیگر مسلم شده است که در دنیای عصر تغییر و دگرگونی استرس یا فشار عصبی از مسایل بسیار حاد در سازمان های امروزی است که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را به سازمانها وارد ساخته است

## استرس چیست؟

استرس، نوعی واکنش روانی فیزیولوژیک است که فرد هنگام عدم برقراری تعادل بین تقاضاها و نیازهای محیطی و توانایی و ظرفیت مواجه شدن با این نیازها در خود احساس میکند. به عبارت دیگر استرس، درجه سوخت و ساز بدن در برابر فشارهای زندگی است استرس عبارت است از موقعیت هیجانی و عاطفی ناخوشایند که فرد تجربه میکند؛ به گونه ای که الزامات کاری و غیرکاری به اندازه های است که تواناییهای شخصیت کفایت مواجهه و پاسخگویی به این الزامات را ندارد. برای واکنش به این خطر و شرایط، تغییراتی عاطفی در فرد ایجاد میشود.

## استرس شغلی چیست؟

استرس شغلی یکی از شایعترین مشکلات شغلی و تهدیدی جدی برای سلامت نیروی کار در جهان به شمار می آید

استرس شغلی را میتوان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و وضعیت های مرتبط با شغلی دانست که اکثر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. استرس شغلی میتواند به عنوان پاسخهای فیزیکی و احساسی مضر تعریف شود و زمانی رخ می دهد که الزامات شغلی با توانایی ها، منابع یا نیازهای کارمندان مطابقت نداشته باشد. استرس شغلی می تواند به ضعف سلامت وحتى آسیب دیدن افراد منجرشود. هم چنین استرس شغلی به عنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگیهای فردی شاغل، میزان بیش از حد خواست های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن است که فرد بتواند از عهده آن برآید

در بعضی موارد به کارگیری فرد در کاری که با تواناییها و اطلاعات او همخوانی ندارد و یا تغییر در فعالیت کاری او میتواند باعث ایجاد استرس در فرد شود.



## شما می‌توانید با استفاده از روش‌های زیر، استرس شغلی خود را کاهش دهید

\* ایجاد آگاهی عمومی درباره استرس شغلی (دلایل،  
هزینه‌ها و کنترل)

\* اطمینان از تعهد و حمایت مدیران مافوق از برنامه.

\* مشارکت کارمندان و درگیر شدن در تمام مراحل  
برنامه.

\* ایجاد ظرفیت فنی برای هدایت برنامه (آموزش

تخصصی برای کارمندان یا استفاده از مشاوران استرس  
شغلی

\* تقبل مسئولیت در محیط کار

\* سعی در حذف عادات غیرارادی و منفی که موجب  
ازدیاد استرس می‌شود.

\* یادگیری مهارت‌های ارتباطی برای تسهیل و بهبود  
بخشی روابط کاری با مدیران و همکاران

\* نظم در کار روزانه

\* استفاده از لباس مناسب

\* ایجاد تنوع در محیط کاری

\* استفاده از غذای سالم

ب \* برنامه ریزی متعادل

در نهایت با احساسات درونی خود ارتباط برقرار کنید و از  
این راه، احساسات و هیجانات خود را کنترل کنید.  
شناخت احساسات فردی نه تنها بر اعتماد به نفس شما  
می‌افزاید، بلکه باعث خواهد شد تا کنترل بیشتری روی  
خود داشته باشید.

- توانایی مقابله با چالش‌های زندگی را با شوخ طبعی  
افزایش دهید. هیچ چیز بهتر از شوخ طبعی و خنده  
نمی‌تواند سد دفاعی استرس شما را بشکند.

- یاد بگیرید که با مشکلات بدون هیچ واهمه‌ای روبه‌رو  
شوید و همواره در این اصل، ثابت قدم باشید که کنار  
آمدن با تضادها و تفاوت‌های موجود، رابطه‌ای مستحکم  
را خواهد آفرید.

## پیامدهای استرس شغلی

بیماریهای قلبی و عروقی

بیماری‌های گوارشی

اثرات منفی سازمانی

افزایش شیوع غیبت از محل کار

افزایش میزان حوادث در محیط کار

افت کمی و کیفی در ارائه خدمات به

ارباب رجوع

افزایش مقاومت در برابر تغییرات سازمانی

افزایش میزان بازنشستگی پیش از مورد و

از کار افتادگی

کاهش عملکرد مناسب و درست

عدم رضایت شغلی



## عوامل ایجاد کننده استرس درون سازمانی

این عوامل را می‌توان نوعی عوامل موجد استرس  
گروهی بشمار آوریم زیرا در سازمان ایجاد و از  
روابط جمعی در سازمان بین افراد یا بین افراد و  
محیط سازمان حاصل میشود.

- سیاست‌های ناعادلانه و عدم وجود عدالت  
شغلی

- قوانین خشک و غیر قابل انعطاف

- جابجایی‌های مکرر و انتظارات نابجا

- شرح شغل‌های غیر واقعی

- تمرکز بیش از حد و عدم وجود اختیار کافی

برای تصمیم‌گیری

- عدم امکان ارتقاء و پیشرفت

- تخصص‌گرایی افراطی و جزئی شدن وظایف

شغلی

- سر و صدای زیاد در محیط کار و ازدحام بیش  
از حد

- گرما یا سرمای بیش از حد در محیط کار

- وجود گازهای سمی در محیط کار

- خطرات شغلی و امکان آسیب دیدگی از کار

- نور کم و ناکافی برای کار

- ارتباطات ناقص و عدم انتقال مؤثر اطلاعات

- عدم وجود بازخورد

- ارزیابی‌های ناعادلانه

- ارائه اطلاعات نادرست